

平成29年度第3回 広島市水道モニターアンケート 集計結果

問1 水道料金について	P.2
問2 水道料金の支払方法について	P.8
問3 水道局のサービス・制度について	P.9
問4 水道局職員等の対応について	P.10
問5 水道局の取組等について	P.11
問6 水質、給水サービス、水道料金など水道事業全般について	P.12
問7 水道モニターについて	P.12
水道事業に関するご意見・ご要望	P.15
調査結果	P.16

平成30年3月

広島市水道局企画総務課

1 アンケートの概要

広島市水道局では水道モニターの方を対象に、水道に対する認識、不安や要望など、今後の事業運営に反映させることを目的に年3回のアンケートを実施しています。

この度、第3回目のアンケートを実施しました。結果概要は、下記のとおりです。

記

(1) 調査内容

水道事業に対する意識調査及び各種取組に対する評価等

(2) 対 象

広島市、府中町、坂町に在住し、市の水道事業から給水を受けている満20歳以上の一般使用者100名（平均年齢47歳、男性25名、女性75名）

(3) 調査方法

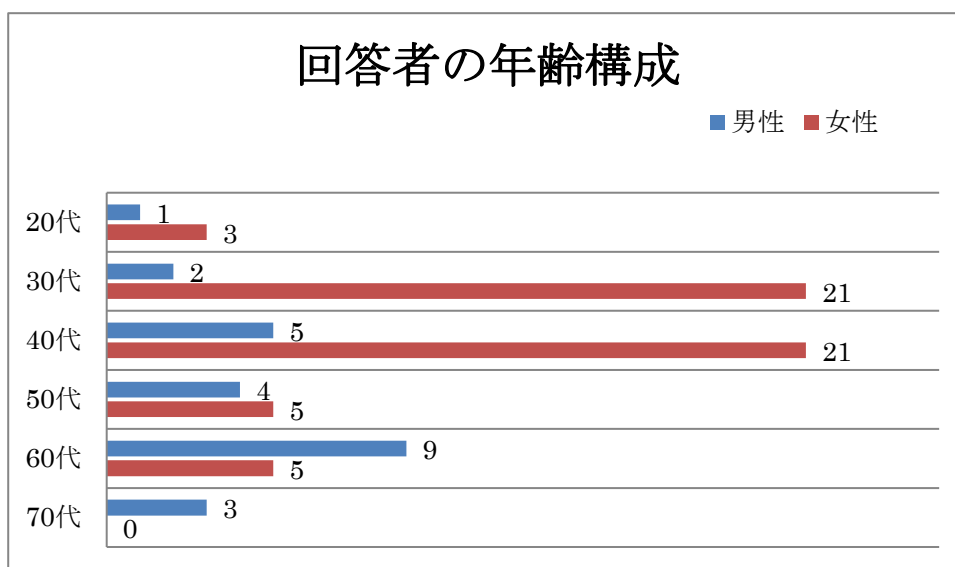
郵送調査及び電子調査(インターネット利用)により、対象者から回答をいただいている。

(4) 実施期間

平成29年12月19日(火)～平成30年1月19日(金)

(5) 回収結果

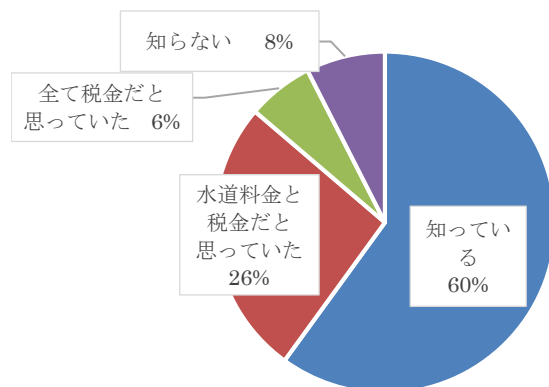
有効回収79名(回収率79%、平均年齢47歳、男性24名、女性55名)



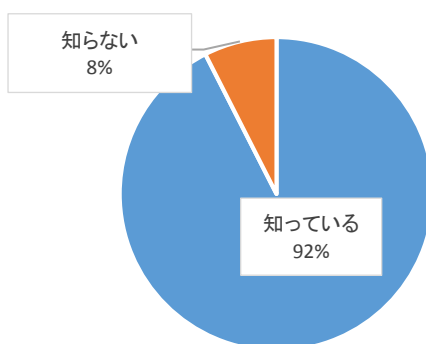
2 アンケート結果

問1 水道料金についておたずねします。

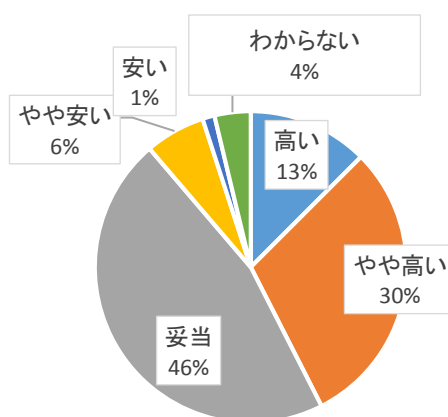
- (1) 水道事業の運営に要する経費は、原則、市民税などの税金ではなく、お客さまからの水道料金でまかなっていることをご存じですか。



- (2) 公共下水道等に接続されている世帯については、2か月ごとに水道料金と下水道使用料を一緒に請求させていただいていることをご存じですか。



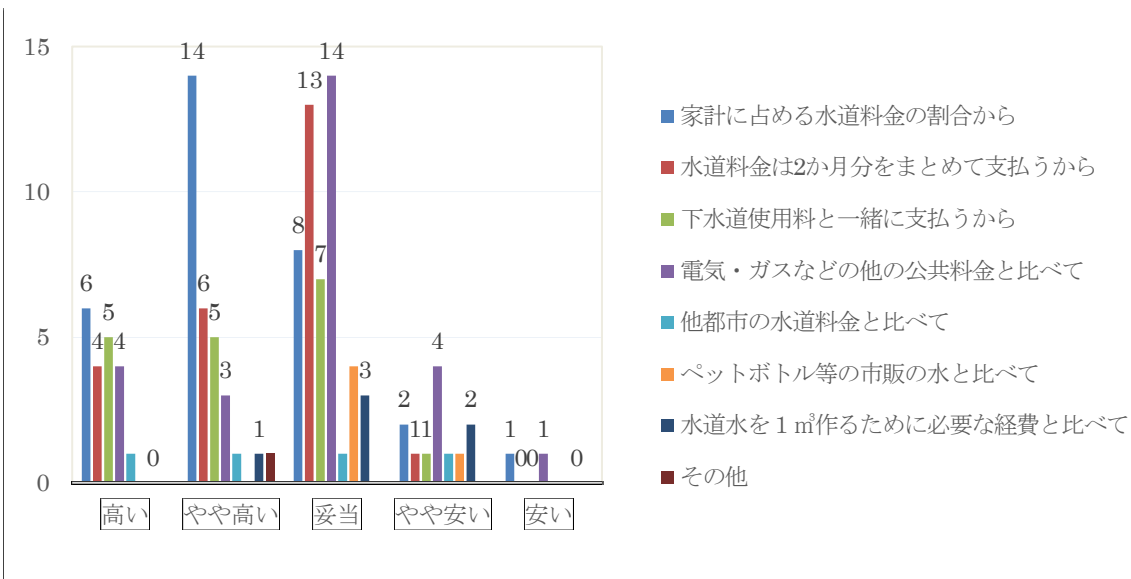
- (3) 水道料金（下水道使用料を除いた額）の値段についてどのように思われますか。



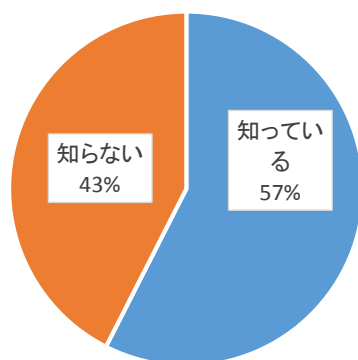
【わからないと回答した理由】

- ・広島市と同程度の規模の都市の水道料金が判らないので、広島市の水道料金が高いか・適当か・安いかを判断できない。
- ・県外に住んだことがないので、比較しようがない。
- ・最近高くなったように感じたが、それ以前はそう思うことがなかったので。

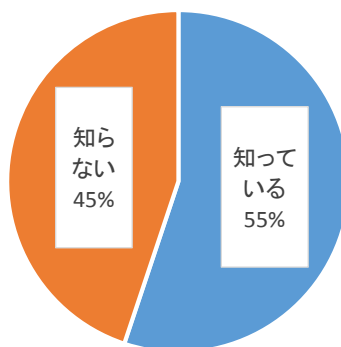
(3-2) そのように思われる理由は何ですか。（「わからない」以外の方）（複数回答可）



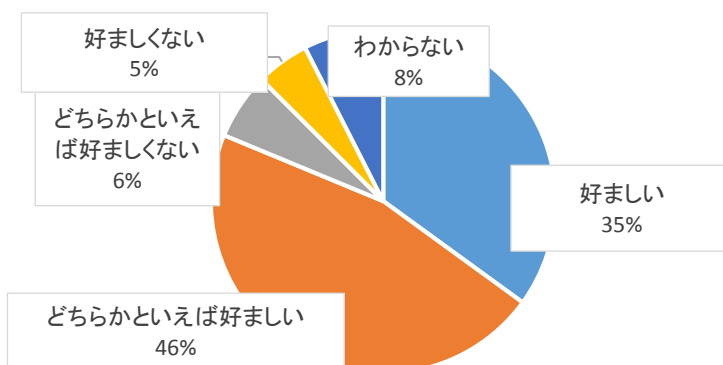
(4) 水道料金は、使用水量に関係なく一律に負担していただく「基本料金」と、使用水量に応じて負担していただく「従量料金」により構成しています。このうち、「基本料金」は、小口使用への配慮（低料金化）等を目的として極力低額なものとし、より多くを「従量料金」として負担していただく仕組みとしていることをご存じですか。



(5) 「従量料金」は、使用水量の増加に伴い料金単価が高くなるような仕組みとしていることをご存じですか。（例：家事用の1 m³当たりの単価は、使用水量1～20 m³までは「5円」、21～30 m³は「106円」、31～40 m³は「168円」に設定）



(6) 使用水量の増加に伴い料金単価が高くなるような仕組みは、主に水需要（消費）の抑制や小口使用への配慮（低料金化）等を目的として採用しています。このような仕組みについてどのように思われますか。また、そのように思われる理由もご記入ください。



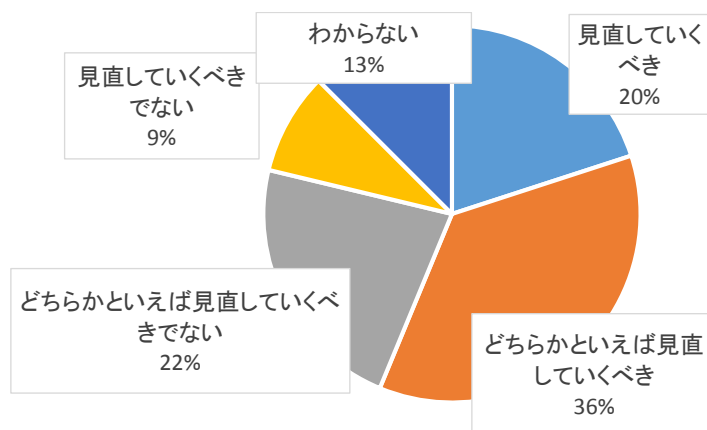
【そのように思われる理由】

好ましい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受益者負担という原則に照らし合わせて、妥当だと思う。 ・ 今の状態でも、少量利用者には負担が大きい。 ・ 公平とおもうから。 ・ 水の節約のモチベーションになるから。 ・ 水道料金を安くすれば、水不足に関係なく節水に取り組みなくなる。家計に少々響くくらいの方が、水の大切さを知り節水しようという気になるであろうから。 ・ 豊富低廉な水を万民に供給するためには必要な政策であるから。 ・ 小口利用者には配慮すべきだと思うから。 ・ それぞれが意識して水を使用できるから。 ・ 抑制力が必要と思う。 ・ 水道使用量の節約と効率化 ・ 配慮は必要。 ・ 節水の意欲になる。 ・ たくさん使用している人とあまり使っていない人との格差はあってしかるべきだと思うから。 ・ 無駄にたくさん水を使う人もいると思うので、そのほうが公平だと感じる。 ・ 世帯収入が低ければ節約しようとするし、高ければ十分に使い過ぎてしまう傾向にあると思うから。
どちらかといえば好ましい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 使用水量に関係なく料金単価が同等だと、節水しようという気持ちが薄れそうだから。 ・ 使用量の抑制のためならやむを得ないと思うから。 ・ 節水につながるから。 ・ 使いすぎ防止になるから。 ・ 使った分だけの請求なので、無駄に使わないよう心がけて生活することができるので。 ・ 小口使用(家庭)の水道料金が安くなるのはいいと思います。 ・ 水の無駄遣いを軽減できると思う。 ・ 仕方ないと思います。 ・ たくさん使う人には応分の負担必要 ・ 限りある資源は皆で分けないといけないので。 ・ どちらかと言えば使用量が増加すると安くなるイメージがある。使えば使うほど高くなるのを知れば節約して使おうと思った。 ・ 水道を大事に使うようになる。 ・ 使った分だけは料金を払うので、料金単価は一律にした方がいいと思う。基本料金も安くないので。 ・ 始めから高いよりはいいと思います。節水しようという心がけになるからです。 ・ 水も限りある資源だからいいと思う。 ・ 水を節約しようという意識の改革にも繋がると思うから。 ・ 公平だと思う。

	<ul style="list-style-type: none"> ・使用量が少ないのにたくさん負担せざるをえなくなると、不満に感じるため。 ・節水につながると思う。 ・使用水量が多くなれば料金が高くなるしくみだとひとりひとりが節水に気をつけるので良いと思う。 ・無駄使いをなくすために必要。 ・水の無駄使い防止につながる事が期待できるため。 ・無駄使いを抑制できるとは思うが区分分けに見直しがあってもよい。 ・消費抑制を図ることも事業の公共性という点では理解ができるので。 ・水の消費の抑制は必要。大人数の家庭には酷。 ・節約を意識するようになるため。夏場の水不足の時などは、より良いと思う。
どちらかといえば好ましくない	<ul style="list-style-type: none"> ・大口使用も小口並みに(同一)。 ・大口小口は基本料金で差がついており、従量料金は均一で良いと思う。 ・多く使っていることを知らずに、びっくりするので、ある程度多く使ったら知らせてほしい。二か月分なので気づかずに使ってしまう。
好ましくない	<ul style="list-style-type: none"> ・通常は、多量に物を購入した場合には、むしろ割引があるのが普通である。水道局のやり方はこういう慣行に反していると思われる。少なくとも使用量に応じて平等に負担すべきとするのが正しい考え方だと思う。 ・お水を節約したくても、介護などで洗濯する回数が増えてしまう場合があります。使用水量の増加に伴って料金単価が上がるのは、とてもつらいです。 ・家族が多いと使用量も増える。家族が多いと、他の出費も多い。 ・必要に応じて最低限を使用しているのに高すぎるから。
わからない	<ul style="list-style-type: none"> ・水は必要なときしか使わないので、そのような仕組みがあっても、抑制への解決にはならないと思うから。 ・わからない。

(7) 近年、水需要は全国的にも減少傾向にあるため、使用水量の増加に伴い料金単価が高くなるような料金の仕組みは、経営的観点から将来を考えて、緩やかな見直しが求められています。このことについてどのように思われますか。また、そのように思われる理由もご記入ください。

※見直した場合、料金単価の差が小さくなり、水需要の抑制と小口使用への配慮が小さくなります。

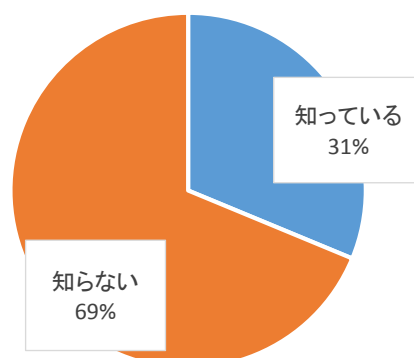


【そのように思われる理由】

<p>見直していくべき</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・時代のニーズに合わせて変更することは望ましいから。 ・情勢によって臨機応変に変えていくのが良いと思うので。 ・料金を引き下げてほしいから。 ・使った分だけは料金を払うので、料金単価は一律にした方がいいと思う。基本料金も安くはないので。 ・上記にも書きましたが、介護などの家庭の事情により、節水したくてもできないことがあります。今後、高齢化社会がさらに進めば、自宅介護も増えていくでしょう。経済的に厳しくなっていく中で、水道代も家計を圧迫する要因になるのは避けてほしいと思います。 ・時代の変化に合わせて現状に対応していく検討をするべきだと思います。 ・時代、状況で需要などなど、変化はつきものです。だから、見直しは何事にも大事と考えているからです。 ・必要に応じて最低限を使用しているのに高すぎるから。
<p>どちらかといえば見直していくべき</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・できれば料金単価が一緒のほうがいいから。 ・矛盾はあるが、水道料金の負担は多くないほうがいいから。 ・無意味な使いすぎを防ぐためには良いと思われませんが、建物の老朽化より節水が難しい事もあります。 ・家庭に負担がかからないような仕組みが望ましいので。 ・水道局及び関連会社で働く人々の生活を考えれば、仕方のないことだと思うから。 ・今後は広く浅く負担していかないといけないから。 ・使用量の少ない家庭の水道料金を、使用量の多い家庭に負担させるべきでない。現在のやり方は、結果的にそうなっている。むしろ、基本料金部分の金額をもう少し高くしたうえで、従量料金部分を下げると考える。 ・水道局が破綻しては困るので、やむを得ないと思います。 ・将来も安定的に供給するためには仕方ないと思うから。 ・料金が安いのは嬉しいが、現在の方針も理解できるので。 ・最近ではウォーターサーバーやミネラルウォーターも普及しているので、時代の変化に伴って料金などを見直して、水道事業がきちんと回るようにしなくてはならないと思うから。 ・使用量が少ないのにたくさん負担せざるをえなくなると不満を感じるが、水道事業が滞ると困るため。 ・我が家の場合見直していただければ料金が下がるのでありがたいが本当に全体の収入が下がっても水道施設を維持できるのか？ ・節水の気持ちは皆同じだと思う。たくさん使ったら高くつくから節水しようと言うのはあまりないと思う。 ・水道事業の維持のためには値上げを含めた検討が必要なため。 ・なくてはならない資源であるため、無駄使い防止のため、一人ひとりができることを考える必要があることや、料金のことに対してももっと認知していくことが大切だと思う。 ・インフラのひとつとして長期展望は不可欠。 ・水需要が減少傾向にある事を初めて知った（水不足が度々起きる地域に比べて広島では水不足を体験した事がない為危機管理が低いのかもしれない）水は自然からの恩恵なので大切にしなければならぬから、将来を見据えた改革は早くから始める方がいいと思う。 ・人口減等環境が厳しくなる中、料金形態等対応策を採ることは当然だと思います。前提として、一定の経営努力は必要ですが… ・水道は生活になくてはならないので、金額は高くせず、みんなが使えるようにしてほしい。

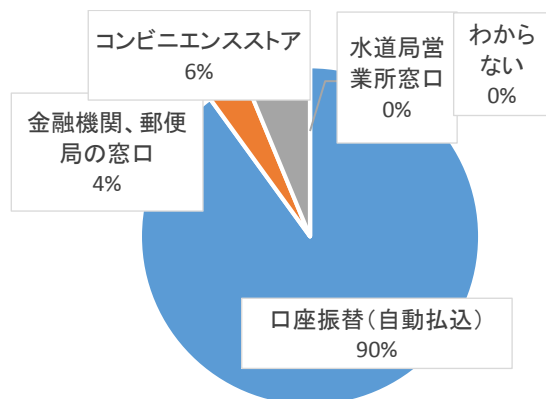
<p>どちらかといえ ば見直してい くべきでない</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・水道事業の運営を、水道代でまかなっているのであれば、値上げは仕方ないと思う。それで、安全な水を提供していただけるのであれば。 ・今のままでいいと思うので。 ・少量利用者には高いから。 ・まずは、箱物、人件費のカットが優先 ・人口の低下は避けられないため、従来の水道事業だけでなく、他分野の進出も考えた多角化経営を考えないと難しいと思います。 ・値上げはしてほしくない。 ・今のままで良いと思う。 ・高くなるのは困るから。 ・経済的負担を軽減するため。 ・今のままでよい。 ・経営的観点、支出面で検討されたい。 ・経営的安定を求めるならば、利用者に広く浅く負担を求めるべきであると思う。
<p>見直してい くべきでない</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・水も資源であり、経営安定のために料金を下げて水需要を増やす施策には反対である。受益者負担の原則がベースになると思う。 ・高くなるのは困ります。 ・今のままで良いと思う。たくさん水を使うひとはそれなりに料金単価が高くあるべきだと思う。
<p>わからない</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・水道水に対する疑いの念があるから、ミネラルウォーターを買い求める人が多いのであって、それがきえれば、ミネラルウォーターを買う人も減り、需要は増えるはず。まずは知ってもらうことから。 ・どのように見直されるのかよくわからない。 ・水道使用の抑制にならないから。 ・見直しの方向性が分かりません。 ・全国的にもとおっしゃいますが全国共通の料金体制でしたか？広島市独自の判断でいいと思いますが。 ・無駄な利用の抑制になる。 ・「穏やかな見直し」という文が、どのように見直しが求められているのか、読み取れなかったもので、回答に困りました、すいません。

(8) 水道料金は、生活用水を使い易くするため、家事用の料金を安く（業務用を高く）設定していることをご存じですか。（例：1 m³当たりの平均料金は、家事用で1 2 6 円、業務用で2 8 2 円（平成28年度決算値））

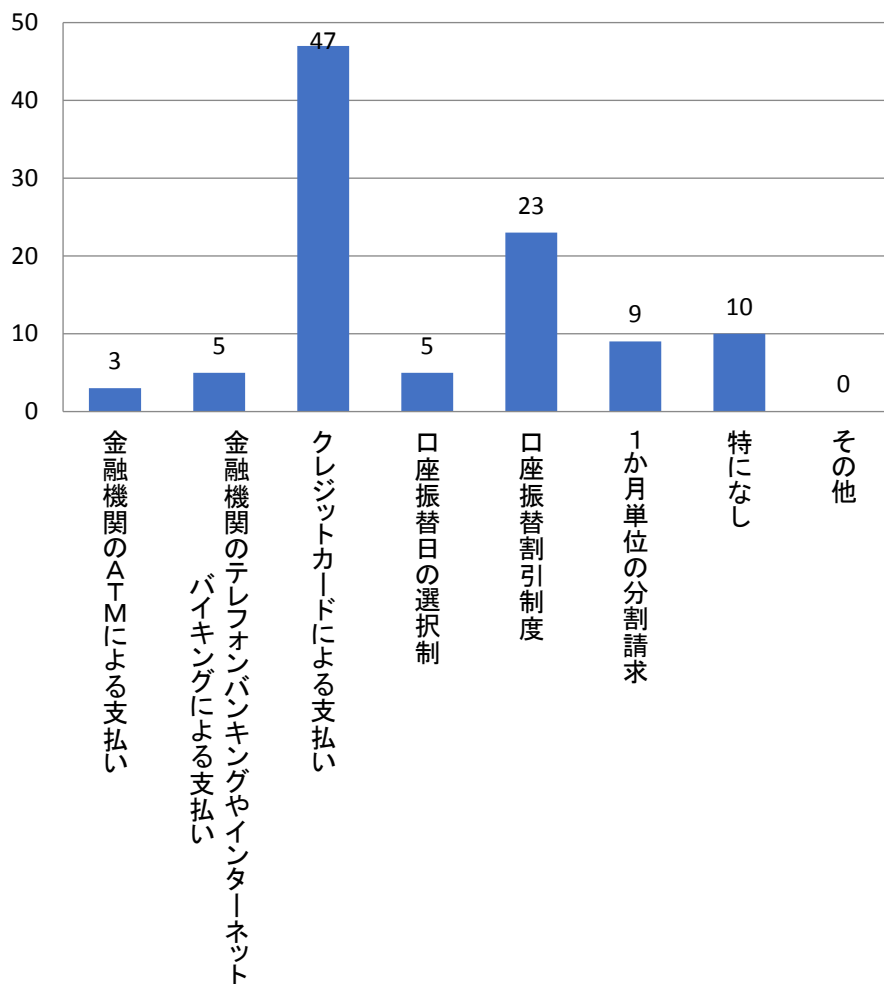


問2 水道料金のお支払いについておたずねします。

- (1) 次の項目から利用しているお支払方法、または、お支払い場所を選んでください。(口座振替以外の方は主なお支払い場所)

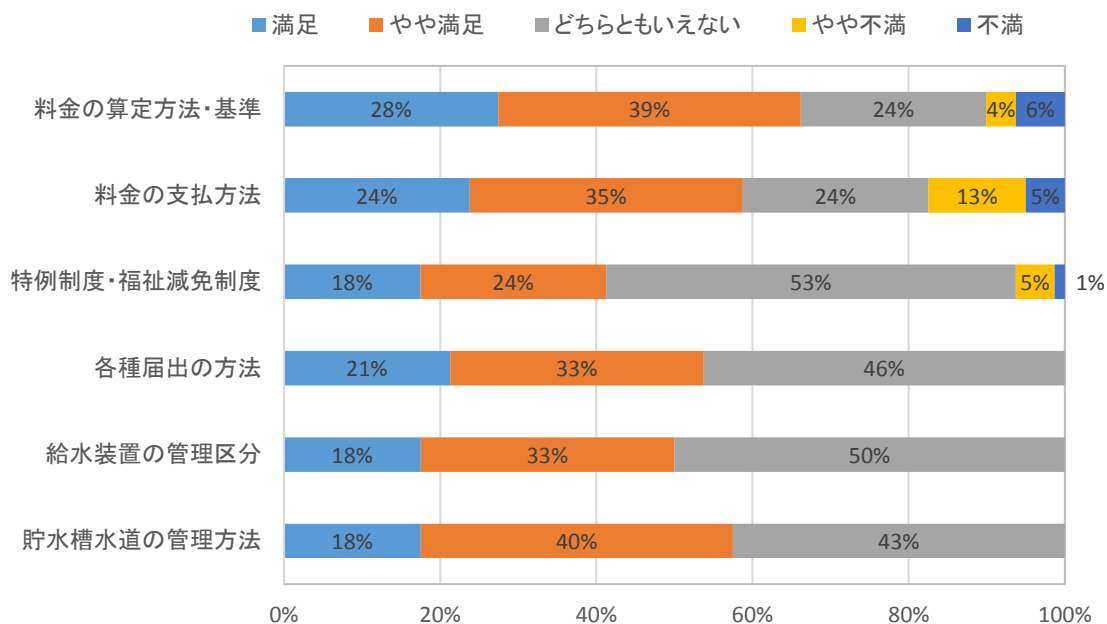


- (2) 水道料金のお支払いについて、今後、どのようなサービスをご希望ですか。(複数回答可)
 ※下記の各サービスは、現在のところ広島市では取り扱っていません。



問3 水道局のサービス・制度についておたずねします。

次の項目の満足度について、該当する評価に○をご記入ください。また、「4 やや不満」、「5 不満」を選ばれた場合、その理由もご記入ください。

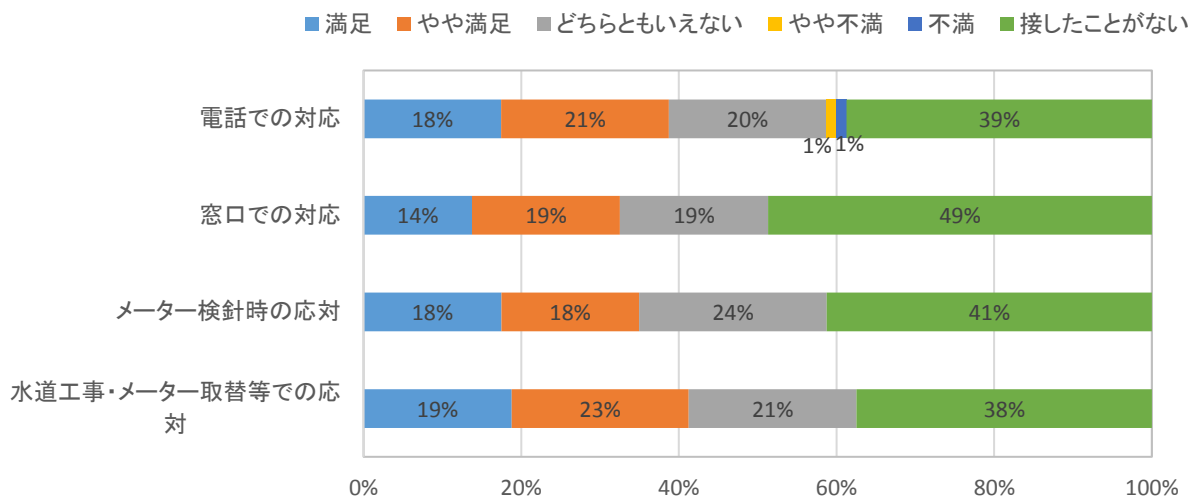


【やや不満・不満と回答した理由】

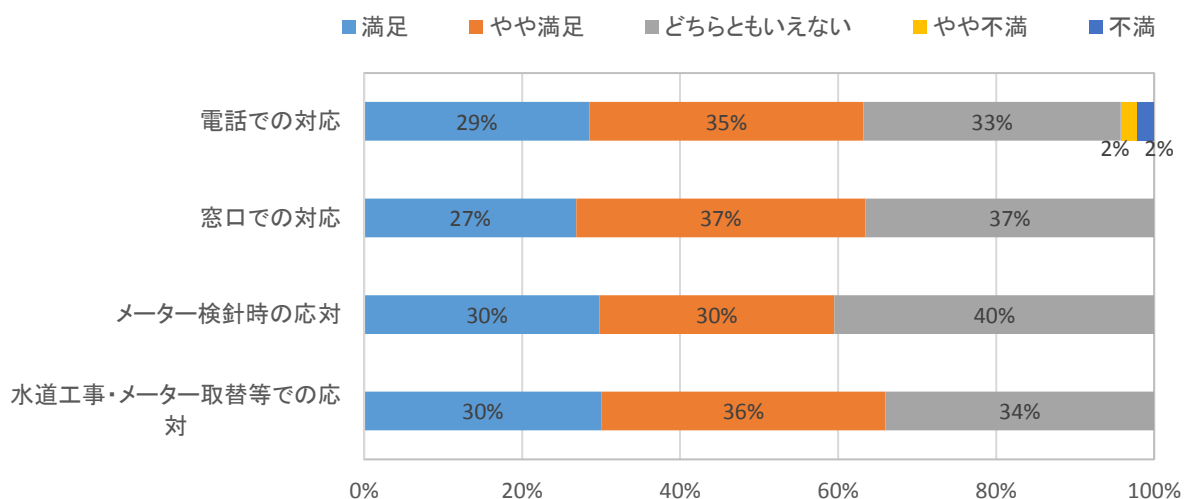
料金算定の方法・基準	<ul style="list-style-type: none"> ・少量利用者には高いから。 ・高く感じます。 ・上記記載のとおり料金体系がいびつなため、我が家の水道料金が異常に高い！（2か月分使用量 90 m³くらいで水道料金 4 万円くらい）早急に水道料金の見直しをして欲しい。 ・二ヶ月に一回だから請求のある月は負担が大きすぎる。
水道料金の支払い方法	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカード払いにしてほしい。(9) ・カード払いができないので。忘れた頃に、請求されるので(2ヶ月単位なので) ・クレジットカード払いだとポイントが貯まるので、嬉しいです。電気、ガスは適用されているので、水道も適用してほしいです。 ・クレジットカード払いを取り入れている自治体もあります。経済的余裕のない中で、少しでもカード払いでのポイントを貯めたいです。早急にクレジットカード払い導入を検討していただけたら、うれしいです。
料金算定の特例制度／福祉減免制度	<ul style="list-style-type: none"> ・収入の限度額が低い。 ・対象世帯の一つに「寝たきり老人等」があり、以前、該当した可能性があったが、知らなかったのもっと周知すべきと思うため。 ・福祉減免は、屋上屋を架す。

問4 水道局職員等の対応についておたずねします。

次の項目の満足度について、該当する評価に○をご記入ください。また、「4 やや不満」、「5 不満」を選ばれた場合、その理由もご記入ください。



【「接したことがない」を除く場合】



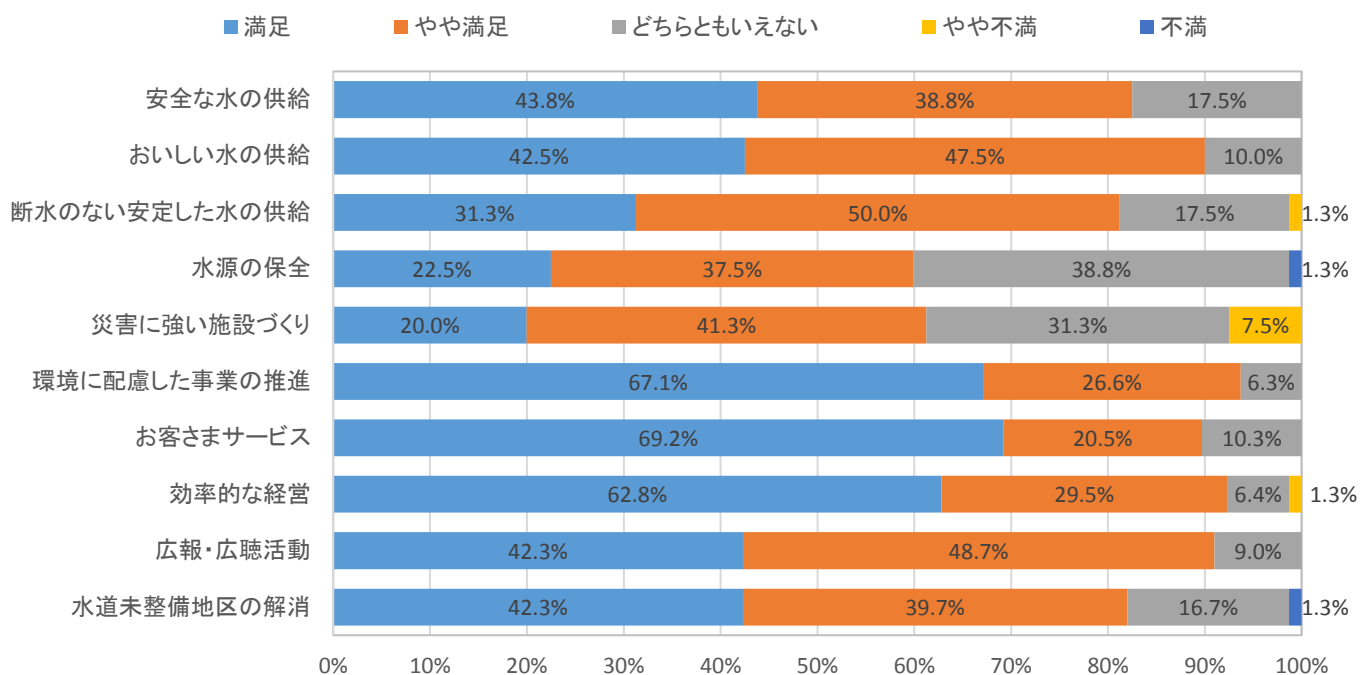
【やや不満・不満と回答した理由】

電話での対応	<ul style="list-style-type: none"> ・建物に住民票に記載されて水道局独自の記号を使われているようで、引っ越して来たばかりのとき記号がないため確認できません。と言われたのは辛かった。 ・思い込みで話されたり、聞き間違いが多い。
--------	---

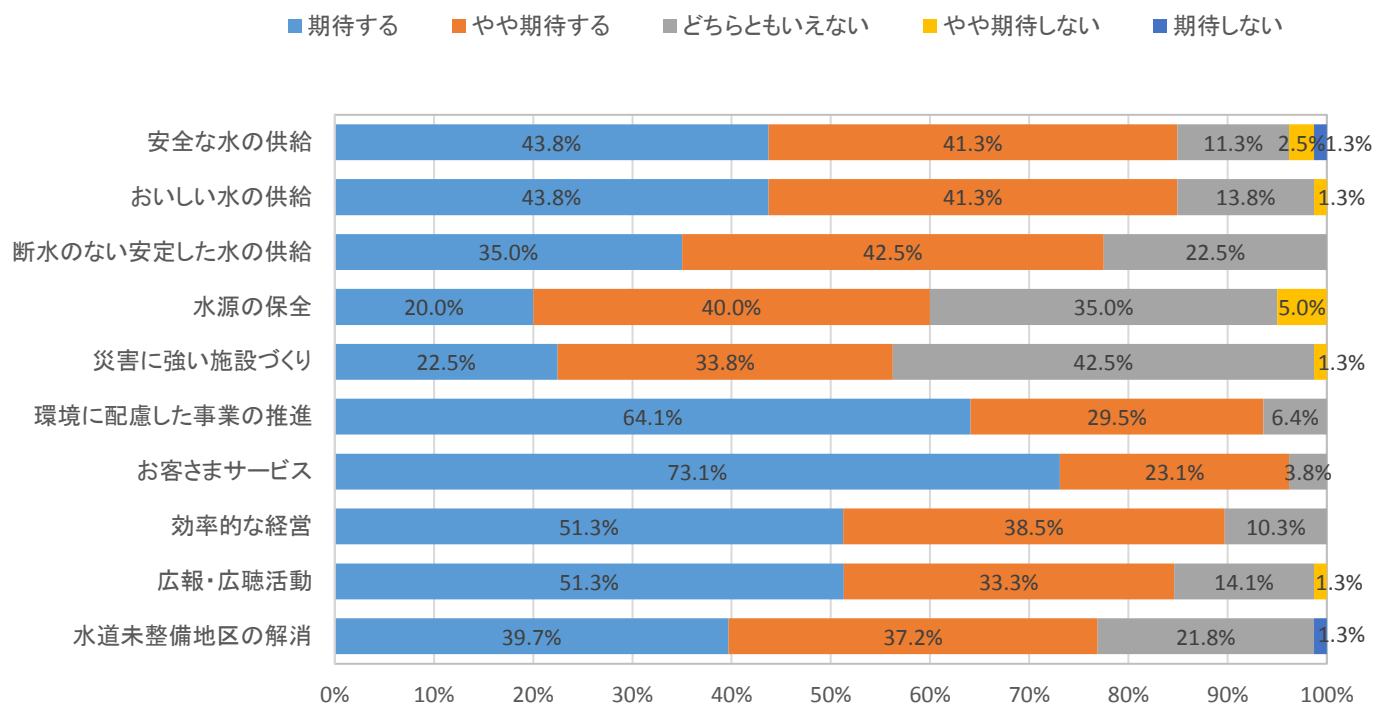
問5 水道局の取組等についておたずねします。

水道局の取組に対する満足度・期待度について、該当する評価に○をご記入ください。

【満足度】

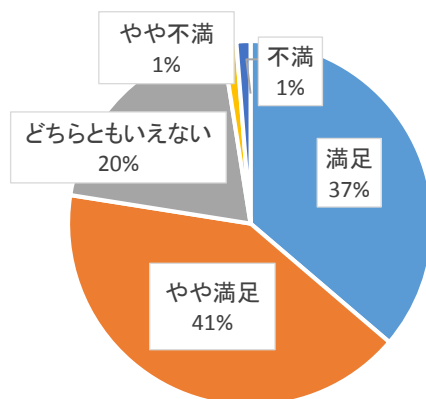


【期待度】



問6 水質、給水サービス、水道料金など水道事業全般についておたずねします。

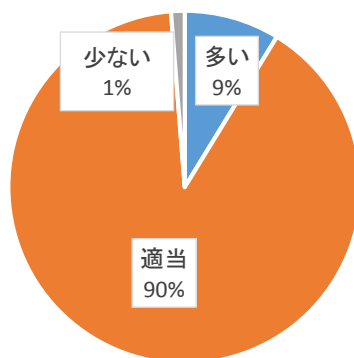
水道事業全般に対する満足度について、該当する評価に○をご記入ください。



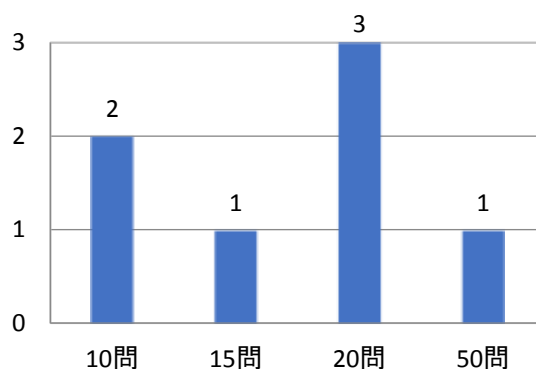
問7 水道モニターについておたずねします。

(1) アンケートの質問数について

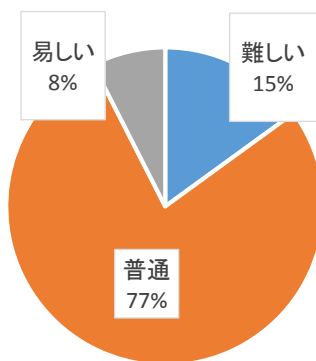
(第1回～第3回の水道モニターアンケート質問数は、平均で30問程度。)



(1-2) (1)の質問で「1 多い」または「3 少ない」とお答えの方におたずねします。どのくらいの質問数が適当ですか。



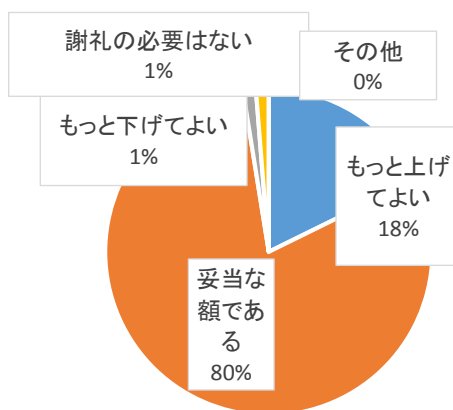
(1-3) アンケートの質問内容について



(2) 下記のとおりお支払いする水道モニターの謝礼について

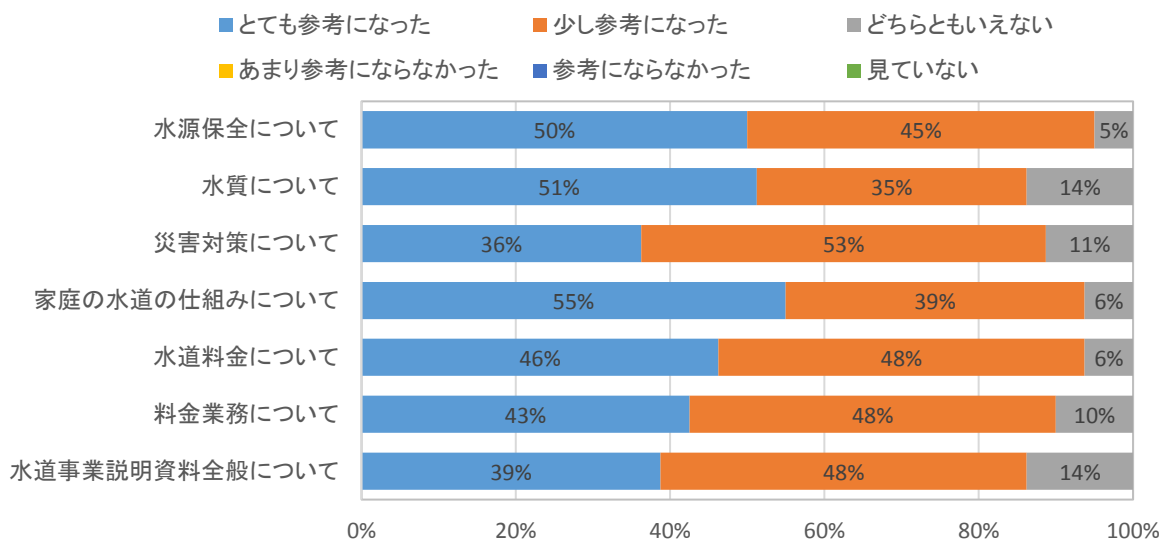
<アンケート謝礼>…1回の回答につき500円の図書カード。(年3回実施)

<施設見学謝礼>…1回の参加につき1,000円の図書カード。(年2回実施)

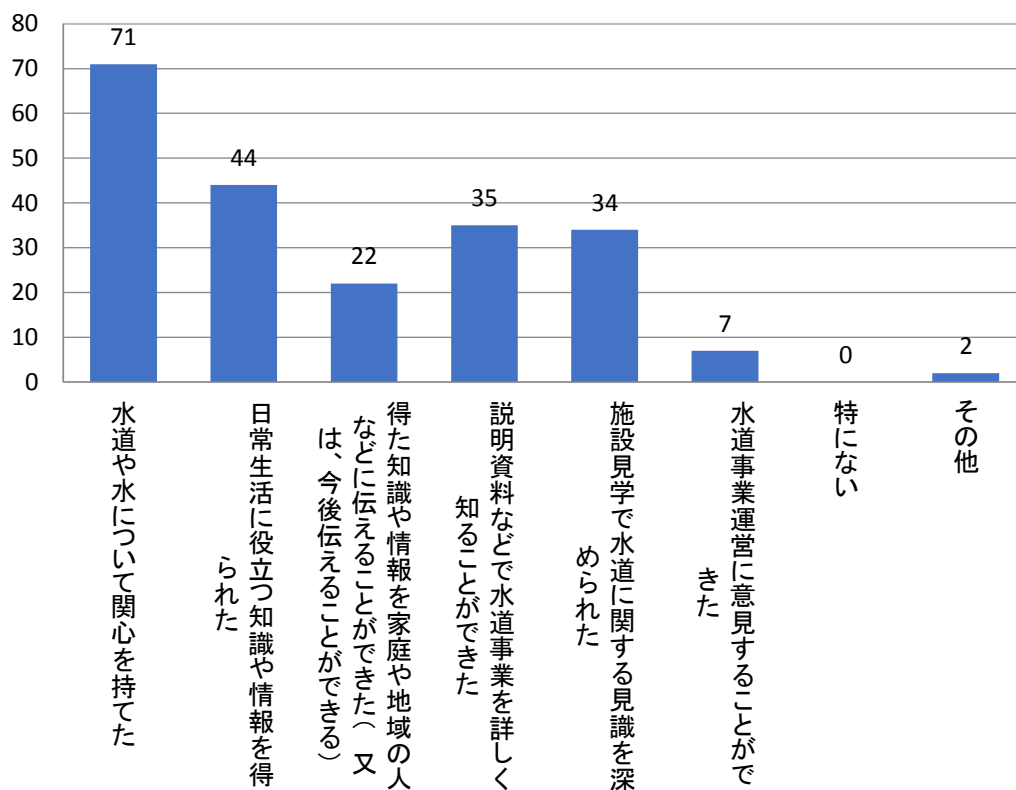


(3) 水道事業説明資料についておたずねします。

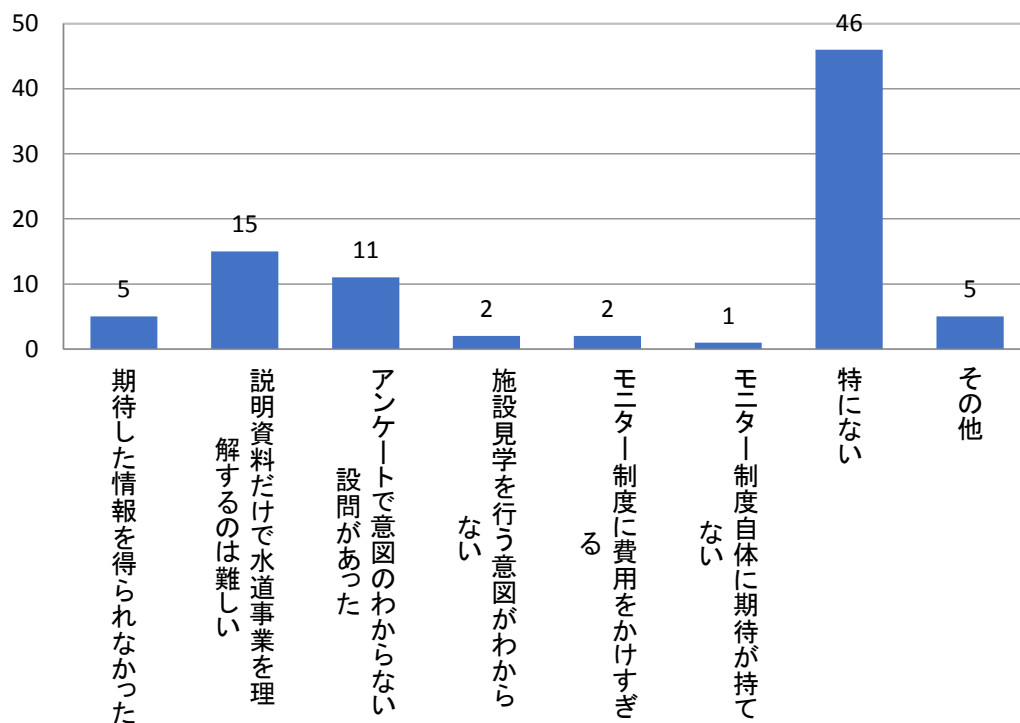
次の項目について、該当するご意見に○をご記入ください。また、「4 あまり参考にならなかった」、「5 参考にならなかった」、「6 見ていない」を選ばれた場合、その理由もご記入ください。



(4) 水道モニター制度全般について良かったと思うこと（複数回答可）



(4-2) 水道モニター制度全般について悪かったと思うこと（複数回答可）



【その他の意見】

- ・施設見学に行けなかったのが残念だった。モニターを集合させバスなどで連れて行ってってくれる制度だったらよかった。
- ・モニター制度を通して次に活かせることが知りたい。
- ・悪かったわけではないのですが、施設見学の場所が遠くて、参加できなかったのが残念でした。

水道事業に対するご意見・ご要望

【水道モニターを通じて】

- ・何かとご高配を賜り、ありがとうございました。水道事業の期待と、ますますのご発展をお祈り申し上げます。
- ・水道事業などについて、いろいろと知れて勉強になりました。ありがとうございました。
- ・施設見学に行きたかったがどうしても日程の調整が出来なかった 日程を5つ、選択肢を与えてもらいその中から選ぶようにしたらどうか 半年前ぐらいにはっきりわかっていたら調整しやすい。
- ・参加させていただき、水に対する不信感、疑問などがクリアになりました。やはり自分の目で見て耳で聞くことが一番だと痛感しました。今後もモニター制度は是非続けてください。私のような人はもっともっといと思います。
- ・これからも大事に水を使おうと改めて思いました。今まで以上に、安心して安全な水を、届けてください。
- ・もっと、参加できる機会を、増やして欲しいです。
- ・水道行政の大切さについて学ぶことができ有意義でした。
- ・普段体験できないことが叶い満足しております。1年間ありがとうございました。
- ・アンケートに参加出来て良かったが、アンケートメールが来る日にちを明確に記して欲しい。
- ・水道モニターになって良かった点は、見学を私だけでなく、家族で参加させていただけたことです。子供達が水の大切さについて学ぶ機会はあまりなく、自分達の目で理解することができて、とても良い経験になりました。どうもありがとうございました。
- ・おかげで、普段意識なく利用していた水道は、皆さんの努力で安心して利用できていることがわかりました。今後とも、水道行政に関心をもっていこうと思います。ありがとうございました。
- ・施設見学がとても楽しく、水道を身近なものに感じる事ができてとても良かった。
- ・モニターに関してですが、今まで蛇口をひねって使うだけの水道でしたが、モニターを通じ水供給の細部を見聞き出来たため水道を身近に考えるようになり、また節水の気持ちもより高くなったと思う。これからも続けてほしいと思います。
- ・今回のアンケートの設問にあった水道料金の算定方法と、使用料抑制のための水道料金設定はよく知らなかったもので、とてもためになった。

【水道事業について】

- ・水道事業にぜひ ISO9000 や ISO14000 を取り入れてください。常に外部の評価を受けることで新しい取り組みができると思います。
- ・モニターになったことで、配布されるしおり以上にいろいろなことを知ることができ、勉強になりました。もっと広報活動をして、水道事業をPRするとういなと思います。

調 査 結 果

問1 水道料金について

(1) 独立採算制の認知度について

水道事業は、独立採算制により経費のほとんどが水道料金からまかなわれていることについて、知っていた方は60%で、前年度(58%)と比較すると増加はしていますが、水道料金と税金でまかなわれていると思っていた方が26%、全て税金だと思っていた方が6%、知らないと答えた方が8%となっており、依然認知度は低い傾向にあります。

(2) 水道料金の負担感について

高い、やや高いと答えた方が43%で、妥当と回答した方が46%でした。

<回答理由の多いもの>

高い、やや高い・・・家計に占める水道料金の割合から(20票)

水道料金は2か月分をまとめて払うから(10票)

下水道使用料と一緒に支払うから(10票)

電気・ガスなどの他の公共料金と比べて(7票)など

妥当・・・・・・・・家計に占める水道料金の割合から(8票)

水道料金は2か月分をまとめて払うから(13票)

下水道使用料と一緒に支払うから(7票)

電気・ガスなどの他の公共料金と比べて(14票)など

(3) 基本料金と従量料金について

水道料金がより多くを従量料金で負担していただく仕組みであることについて、知っていると答えた方は57%でした。

また、逡増型料金となっていることについて、知っている人は55%でした。

いずれにしても現在の料金構成については、認知度が低い傾向にあります。

(4) 従量料金の単価設定について

逡増型料金体系について、好ましい、どちらかといえば好ましいと答えた方は81%となり、「節水につながるから」という意見が多くありました。

一方、逡増型料金体系の見直しについては、56%の方が見直していくべき、どちらかといえば見直していくべきとし、「時代のニーズに合ったものにするべき」や「料金単価は一律にした方がいい」などの意見がありました。見直すべきではない、どちらかといえば見直すべきではないと答えた方は31%で、「今のままがいい」や「箱もの、人件費のカットが優先」などの意見がありました。わからないと答えた方は13%で、「どう見直すかわからないから」という意見がありました。

(5) 用途別料金体系について

家事用の料金を安くし、業務用の料金を高く設定していることについて、知っている人は31%と、認知度は高くありません。

問2 水道料金の支払い方法について

(1) 水道料金の支払方法について

支払方法は口座振替（自動払込）と答えた方が90%で、過去3年（H26：87%、H27：93%、H28：88%）と常に口座振替利用者が多数を占めています。

(2) 希望する支払方法について

クレジットカード払い希望者は47人で、前年度（54人）より下回りましたが、高い数値を示しています。続いて口座振替割引制度が23人（前年度22人）、1か月単位の分割請求が9人（前年度18人）、特になしが10人（前年度14人）となりました。

問3 水道局のサービス・制度について

◎満足度（満足+やや満足）が高い項目……料金の算定方法 67%

◎満足度（満足+やや満足）が低い項目……料金算定の特例制度・福祉減免制度 42%

◎不満+やや不満の回答が多い項目……水道料金の支払方法 18%

《主な理由》クレジットカード支払いを希望

料金の算定方法 10%

《主な理由》福祉減免制度をもっと周知すべき

料金算定の特例制度/福祉減免制度の満足度は40%台ですが、それ以外の項目の満足度は50%以上となっていて、過去5年間を比べるとすべての項目でほぼ横ばいといえます。これからもサービスの向上と制度の充実を図ると共に、各制度についてもっと周知していく必要があります。

過去5年間の満足度の推移

「満足」+「やや満足」	H25	H26	H27	H28	H29
料金算定の方法・基準	62%	62%	65%	54%	67%
水道料金の支払方法	57%	61%	59%	59%	59%
料金算定の特例制度/福祉減免制度	50%	38%	48%	44%	42%
各種届出の方法	66%	63%	65%	62%	54%
給水装置の管理区分	55%	59%	56%	58%	51%
貯水槽水道の管理方法	65%	64%	63%	57%	58%

問4 水道局職員の応対について

「接したことがない」と答えた方を除くと、満足、やや満足と答えた方は、電話応対が64%（前年比▲2%）、窓口応対が64%（前年比+7%）、メーター検針時の応対が60%（前年比▲10%）、水道工事・メーター取替え時の応対が66%（前年比±0%）でした。今後も引き続き、全ての項目で満足していただけるように努めていきます。

過去5年間の満足度の推移

「満足」+「やや満足」	H25	H26	H27	H28	H29
電話での応対	53%	56%	68%	66%	64%
窓口での応対	43%	49%	65%	57%	64%
メーター検針の応対	65%	66%	65%	70%	60%
水道工事・メーター取替え時の応対	67%	67%	62%	66%	66%

問5 水道局の取組等について

各取組の期待度と満足度を調査しました。期待度が高いもので満足度が低く、その差が大きければ大きいほど、ご期待にそえていないと言えます。

◎期待度が高い項目

お客さまサービス、環境に配慮した事業の推進

◎満足度が高い項目

環境に配慮した事業の推進、効率的な経営、広報広聴活動

◎期待度と満足度の差が大きな項目

お客さまサービス

◎期待度と満足度の差が小さい項目

水源の保全

年度	H28			H29			前年比
	期待度 (A)	満足度 (B)	(A)-(B) …①	期待度 (A)	満足度 (B)	(A)-(B) …②	
安全な水の供給	89.2%	84.7%	(4.5)	85.1%	82.6%	(2.5)	▲2.0
おいしい水の供給	96.1%	91.8%	(4.3)	85.1%	90.0%	(▲4.9)	▲9.2
断水のない安定した水の供給	97.4%	79.1%	(18.3)	77.5%	81.3%	(▲3.8)	▲22.1
水源の保全	96.1%	61.7%	(34.4)	60.0%	60.0%	(0.0)	▲34.4
災害に強い施設づくり	96.1%	61.7%	(34.4)	56.3%	61.3%	(▲5.0)	▲39.4

環境に配慮した事業の推進	87.0%	90.7%	(▲3.7)	93.6%	93.7%	(▲0.1)	3.6
お客さまサービス	89.6%	89.5%	(0.1)	96.2%	89.7%	(6.5)	6.4
効率的な経営	88.3%	86.1%	(2.2)	89.8%	92.3%	(▲2.5)	▲4.7
広報・広聴活動	83.1%	87.2%	(▲4.1)	84.6%	91.0%	(▲6.4)	▲2.3
水道未整備地区の解消	79.3%	82.5%	(▲3.2)	76.9%	82.0%	(▲5.1)	▲1.9

問6 水質、給水サービス、水道料金など水道事業全般について

水道事業全般について、満足、やや満足と答えた方を合わせると、およそ8割の方が満足と回答しています。過去5年間の満足度の推移は、あまり変化はなくほぼ横ばい状態です。

過去5年間の満足度の推移

年度	H25	H26	H27	H28	H29
「満足」＋「やや満足」	80%	82%	82%	88%	78%

問7 水道モニターについて

(1) アンケートについて

質問数が適当と答えた方が90%でした。また、質問内容の難易度は、普通と答えた方が77%（前年比9%）で、難しいと答えた方が15%でした。

(2) 謝礼について

謝礼について80%が妥当な額と回答。その他には、施設見学の謝礼はもっと上げてよいと思う、というご意見もありました。

(3) 水道事業説明資料について

参考になった、少し参考になったと答えた方が、各事業説明資料については、おおむね、90%、水道事業説明資料全般については87%でした。

(4) モニター制度全般について

◎良かったと思うこと……「水道や水について関心を持てた」71名

「日常生活に役立つ知識や情報を得られた」44名

「説明資料などで水道事業を詳しく知ることができた」35名

◎悪かったと思うこと……「特にない」46名

「説明資料だけで水道事業を理解するのは難しい」15名

「アンケートで意図のわからない設問があった」11名